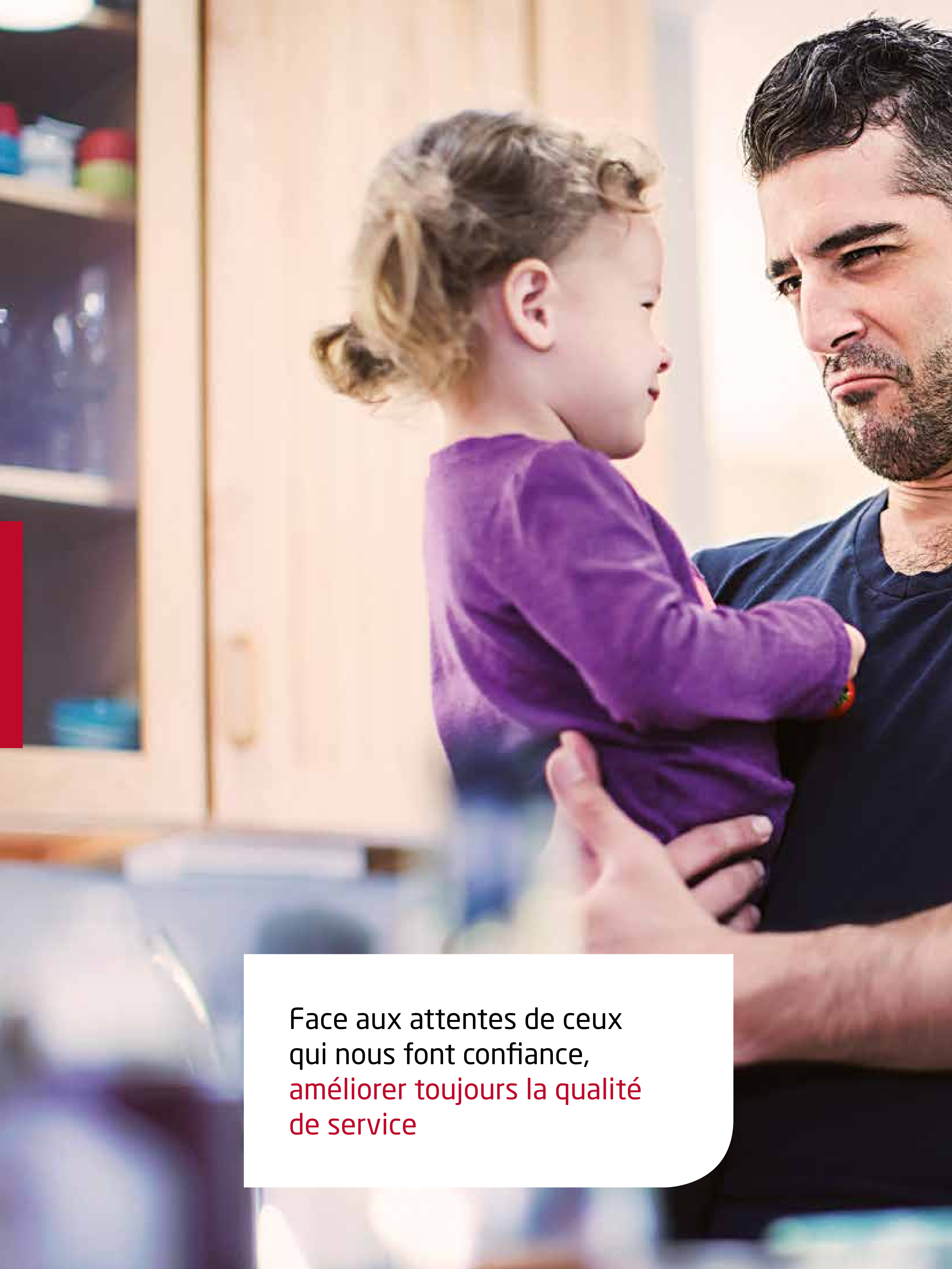


Face aux attentes de ceux qui nous font confiance, améliorer toujours la qualité de service

NOTRE ENGAGEMENT

AGIR

pour l'avenir de tous nos clients
et bénéficiaires dans le respect
des besoins de chacun

NOTRE RESPONSABILITÉ



FORCE D'UN GRAND GROUPE ET PROXIMITÉ CLIENT

Pour apporter à chacun une réponse personnalisée, Humanis joue aussi la carte de la proximité. Grâce à sa présence sur le terrain, au contact direct des particuliers et des professionnels, le Groupe sait rester en phase avec son projet stratégique et les attentes des publics pour lesquels il agit au quotidien.

Aujourd'hui plus que jamais, le besoin de protection et de sécurisation des parcours de vie prend tout son sens et la mission d'Humanis prend toute son importance. Particuliers actifs ou retraités, travailleurs non salariés, créateurs d'entreprise, dirigeants de TPE ou dirigeants salariés sont autant de publics pour lesquels le Groupe conçoit des solutions fiables et adaptées en matière de prévoyance, de santé, d'épargne et de retraite. Acteur majeur du secteur de la protection sociale des particuliers et des professionnels, Humanis affiche sa différence en pratiquant son métier dans le respect de valeurs sociales et humaines. Premier intervenant non bancaire de l'épargne salariale, le Groupe est particulièrement bien placé pour privilégier l'intérêt des épargnants. Au travers de ses agences et de ses mutuelles, Radiance Grand Est Mutuelle, Radiance Manche Bretagne Atlantique, de la Mutuelle Renault, de l'Ipsec ou par l'exemple que donne son projet territorial Nord-Pas-de-Calais, Humanis reste en permanence connecté à ses clients. Cette écoute se double d'une fine connaissance des enjeux, la composante paritaire et mutualiste du Groupe lui permettant de mettre en perspective de nombreux points de vue sur chaque sujet.

Chiffre-clé 2014

4 000

personnes ont bénéficié d'un EIR (Entretien Information Retraite)

Il en résulte une adaptabilité de l'offre, des produits et des savoir-faire, qu'Humanis cultive de façon très concrète comme en témoigne la mise en place en 2014 du « réseau expérience client ». Ce réseau permet en interne de faire rayonner les compétences multiculturelles des collaborateurs et de sensibiliser chaque fonction au rôle qu'elle a à jouer dans la qualité de service.

LE MULTICANAL OU LA COMPLÉMENTARITE GAGNANTE

Évolution majeure au service des clients, la relation multicanal permet aujourd'hui à Humanis de renforcer encore plus sa proximité client. En entrant par le portail internet, particuliers et professionnels accèdent au site qui leur est dédié, Radiance Groupe Humanis, puis peuvent choisir de poursuivre leur parcours au téléphone ou en agence, selon leurs préférences et leurs disponibilités. Le Groupe, qui a déjà mis en place de nombreux extranets, travaille également sur des solutions de dématérialisation destinées à simplifier la gestion des contrats tout en réduisant l'impact environnemental de ses activités. La force de son réseau multicanal, qui permet de démultiplier la dimension de conseil, sera un atout décisif pour le Groupe dans les années à venir pour faire face aux mutations profondes qui vont impacter le secteur de la protection sociale, à l'image de la généralisation de la complémentaire santé.

PRÉPARER SA RETRAITE AVEC UN SPÉCIALISTE

Humanis, acteur majeur en retraite et en prévention sociale, a toute légitimité pour accompagner les actifs, salariés ou non, dans la préparation de leur avenir. Le Groupe propose ainsi notamment des Entretiens d'Information Retraite (EIR) qui permettent de faire le point sur les droits retraite acquis à date et, à la demande, de sensibiliser chacun en matière de solutions d'épargne complémentaire adaptées en assurance-vie et produits de rente. Ce dispositif, dont ont bénéficié en 2014 4 000 personnes, s'est enrichi cette année d'un nouvel outil de présentation ludique et convivial baptisé « La retraite en France ».







L'info retraite à portée de fil… ou de clic !

Depuis 2014, Humanis a mis en place la demande de versement de la retraite en ligne, via l'espace client du site internet.
En juin 2014, le Groupe a ouvert un numéro unique pour ses clients : le 0811 91 00 50, qui permet d'avoir rapidement 24/24 et 7/7 des informations fiables et des conseils pratiques, sur la retraite mais aussi sur la santé.
Enfin, Humanis a créé une collection de films d'animation intitulée « La minute nécessaire de la retraite » pour délivrer aux clients toutes les informations essentielles sur la retraite de manière ludique. Ces vidéos sont en ligne sur le site internet du Groupe.

Chiffre-clé 2014

58

agences Radiance
Groupe Humanis



RETRAITE : UN PAYSAGE EN PLEINE TRANSFORMATION

Humanis accompagne près d'un salarié du secteur privé sur quatre en retraite complémentaire, et un cadre sur trois. Début 2014, le Groupe a achevé avec succès les opérations de mensualisation du versement des pensions aux 3,7 millions de retraités concernés, une mutation réussie grâce notamment à la forte mobilisation des équipes des Centres de relation clients Humanis. Par ailleurs, un dispositif de contrôle de la qualité des liquidations a été mis en œuvre, permettant au Groupe d'atteindre immédiatement trois des quatre objectifs fixés sur ce sujet par les fédérations et donnant ainsi à Humanis une longueur d'avance par rapport à la moyenne des régimes, sujet sur lequel il reste des progrès à accomplir. Fin 2014, suite au déploiement de la Charte d'écoute et pour couronner une très belle année, les équipes des Centres de relation clients et celles des Cicas ont brillamment obtenu la certification ISO 9001 de leurs activités : l'accueil et les plateformes se sont ainsi vus récompensés pour leur professionnalisme et leur implication. Fort de ces succès, Humanis continue à travailler à la montée en maturité de l'Usine Retraite, qui demeure l'un de ses grands enjeux à court et moyen terme, dans un climat de confiance qui n'a cessé de se renforcer tout au long de 2014 avec le GIE Agirc-Arrco.

PRÉVOYANCE : PLUS FORT FACE AUX ACCIDENTS DE LA VIE

Prévenir les aléas de la vie et surtout aider chacun à y faire face lorsqu'ils surviennent : telle est la double mission que se donne Humanis en matière de prévoyance. Acteur social engagé, riche de ses valeurs humaines, le Groupe propose ainsi des garanties qui se focalisent sur la protection des salariés, des retraités et de leurs familles et viennent couvrir les risques de décès, d'invalidité, d'incapacité et de dépendance. À ce titre par exemple, le Pack Profils Prévoyance, lancé en 2013, est monté en puissance sur l'année 2014 : cette offre, qui conjugue plusieurs garanties (indemnités journalières, frais généraux permanents, rente, invalidité, décès, accident), s'adresse spécifiquement aux travailleurs non salariés et est éligible aux avantages de la loi Madelin.

SANTÉ : LA QUALITÉ POUR TOUS, SANS CONCESSION

Depuis sa création, l'offre Radiance Humanis Santé, solidaire et accessible à tous, rencontre un fort succès. Innovation majeure proposée par Humanis, elle permet à chacun de choisir son niveau de couverture en fonction de ses besoins médicaux essentiels et dans le

respect de son budget, tout en bénéficiant des nombreux avantages du réseau de soins Itelis. Dans un contexte économique où les ménages sont amenés à faire des arbitrages parfois difficiles, une telle offre permet à Humanis de prouver que, pour le Groupe, l'accès aux soins de santé n'est pas un bien de consommation mais bel et bien un droit fondamental. Lancée fin 2013, cette offre a été portée tout au long de 2014 par l'ensemble des forces commerciales concernées, qui ont su se mobiliser au service des clients.

ÉPARGNE : DES SOLUTIONS POUR CHAQUE PROJET

Qu'il s'agisse de se constituer une épargne pour améliorer son niveau de retraite, financer un projet ou faire face à un imprévu, Humanis propose des solutions d'assurance à destination des personnes, mais aussi des produits d'épargne salariale pour les salariés des TPE/PME ainsi que des placements de retraite destinés aux professionnels indépendants et travailleurs non salariés. En 2014, Humanis a notamment mis en marché pour ces derniers son nouveau contrat Madelin baptisé Radiance Humanis Retraite Pro, adossé sur le fonds Actif Retraite de la société commune entre Humanis et AXA, c'est-à-dire R2E.




Le Café Conseil : convivialité et proximité pour renforcer la relation client.

Un café, du conseil et de l'expertise au service des clients

Pendant tout le mois de juin 2014, les 58 agences Radiance Groupe Humanis ont mis la convivialité au cœur de leurs priorités et se sont transformées en « Cafés Conseil » : une manifestation dédiée aux clients des mutuelles du Groupe. Au menu ? Un café, un bilan et un cadeau ! Le principe était simple et partait d'un courrier reçu par le client, l'invitant à venir en agence pour réaliser un bilan de protection sociale avec un conseiller autour d'un café, dans des agences totalement relookées pour l'occasion. Chaque visiteur participait à un jeu-concours, avec à la clé des lots à gagner, en lien avec les valeurs d'Humanis : un vélo, une tablette, un bracelet santé, etc. L'opération a notamment permis de favoriser le passage des clients dans les agences, de renforcer la relation de proximité, de promouvoir l'expertise des conseillers et de mieux faire connaître la marque Radiance Groupe Humanis.



LA PROTECTION SOCIALE
SUR MESURE POUR LES ENTREPRISES

Acteur de référence, Humanis apporte aux entreprises son expertise en matière de solutions conjuguant bien-être social et performance économique. Des réponses conçues sur mesure pour toutes les structures de la PME au grand compte, dans tous les domaines de la protection sociale.

L'année 2014 a été difficile pour les entreprises et l'économie françaises.
Dans cet environnement peu favorable, les entreprises ont plus que jamais besoin d'être accompagnées de façon personnalisée. Humanis a conçu pour elles, dans toute leur diversité, une gamme de solutions adaptables et qualitatives qui permettent de simplifier leurs démarches et d'optimiser leurs garanties.
La future généralisation de la complémentaire santé, qui va profondément modifier la donne sur ce marché, doit nécessairement conduire les entreprises à repenser la protection qu'elles offrent à leurs salariés.
Dans cette optique, le Groupe s'est mis en ordre de marche pour faire valoir sa force de proposition dans tous les domaines de la protection sociale, de l'épargne retraite à l'Action sociale en passant par l'épargne salariale.

Chiffres-clés 2014

262
clients grands comptes en assurance

330
clients grands comptes en retraite

SANTÉ : DES ENJEUX MAJEURS À COURT TERME

Deux textes de loi vont en effet bouleverser le paysage du secteur dans les années à venir. Le premier concerne la généralisation de la complémentaire santé, qui va concerner près de 470 000 entreprises. En anticipation, Humanis a d'ores et déjà négocié son virage digital avec la mise en place d'un site internet d'information complet sur ce sujet ainsi qu'un partenariat mené en exclusivité avec le portail spécialisé « WikiPme », ou encore le site « Généralisation 2016 ».

En 2014, le Groupe a également lancé avec succès sa nouvelle offre Humanis SAFE Santé Facile, adaptée aux nouvelles règles du marché pour les entreprises et les salariés, fruit des importants travaux du programme Cap Santé (*voir encadré*). La seconde réforme concerne notamment les contrats santé dits « responsables », qui doivent être mis en conformité entre le 1er janvier 2016 et la fin 2017. Une mesure qui va toucher la quasi-totalité du portefeuille d'Humanis et autour de laquelle les équipes ont commencé à se mobiliser dès 2014.

UNE APPROCHE REPENSÉE POUR LES GRANDS COMPTES

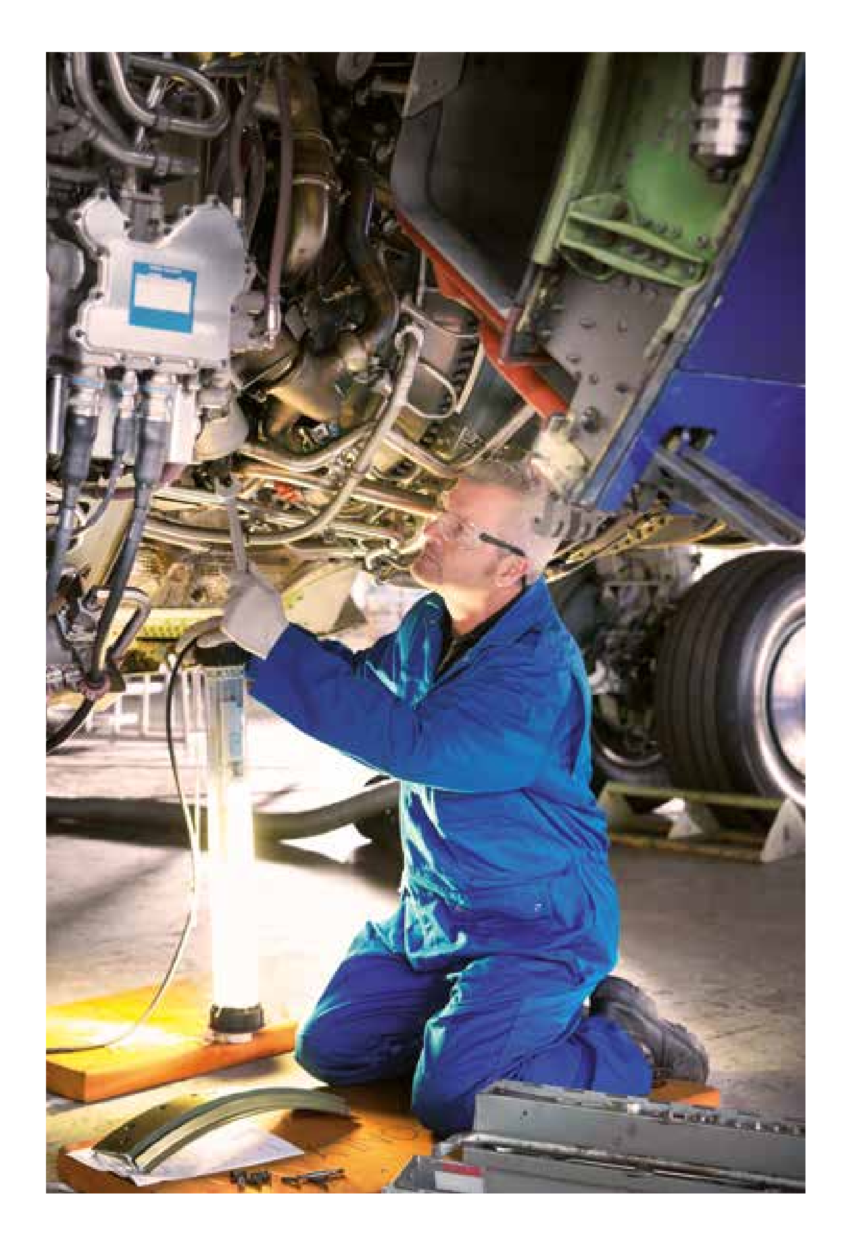
Parce qu'une grande entreprise n'a pas les mêmes attentes qu'une PME, Humanis a totalement réorganisé en 2014 sa force commerciale dédiée aux grands comptes. Aujourd'hui répartie en cinq équipes par domaines d'activité (commerce et transport, activités financières bancaires et recherche, prestation de services, métallurgie et industrie), celle-ci travaille désormais de façon sectorielle sur le modèle des grands groupes prestataires de services.
Sa force ? Une maîtrise parfaite du marché des clients avec ses spécificités, ses contraintes et ses besoins, grâce à une immersion totale qui se double d'une veille documentaire et statistique. Dans cette nouvelle configuration, les commerciaux travaillent en mode collaboratif, ce qui renforce leur agilité en matière d'adaptation des offres. Ils se font aussi la voix du client auprès des autres directions du Groupe lorsqu'il s'agit de concevoir des solutions sur mesure.

Cette approche globale à forte valeur ajoutée répondait à une véritable attente des clients, qui ont plébiscité la démarche. Une organisation qui a permis à la Direction grands comptes de remporter de nouveaux contrats prestigieux, à l'image de Renault (santé), la RATP (prévoyance), Canon (santé et épargne retraite), le canton La Boétie (dépendance avec l'Ocirp) ou encore l'Organisme de retraite et prévoyance des sociétés de course (épargne).



Cap Santé : fédérer les talents

Pour être au rendez-vous de la généralisation de la complémentaire santé, Humanis a mis l'ensemble de ses équipes en mode « start-up », de l'informatique à la gestion en passant par le marketing et le commerce. Objectif de ce programme baptisé Cap Santé : croiser les points de vue, analyser et mettre en lumière l'ensemble des enjeux, et dynamiser la créativité. Une cinquantaine de collaborateurs issus de tous les services concernés a ainsi phosphoré de concert pour aboutir en 2014 à un premier lancement concret : celui de l'offre Humanis SAFE Santé facile.



RETRAITE : OBJECTIFS SIMPLIFICATION ET QUALITÉ

Humanis accompagne au quotidien les entreprises dans leur gestion des problématiques de retraite complémentaire. Au-delà de cet aspect, le Groupe propose aussi des actions de sensibilisation à destination des salariés en activité pour les aider à bien préparer leur retraite. Pour faciliter l'accès à l'information de chacun, Humanis a ouvert en 2014 des numéros dédiés : un pour les entreprises et un pour les salariés. Les équipes Retraite du Groupe ont également fait évoluer leur approche des grands comptes afin d'anticiper efficacement le projet de regroupement des contrats multi-GPS initié par l'Agirc-Arrco et l'arrivée de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) au 1er janvier 2016.

L'année a été marquée par de grands succès obtenus en matière d'organisation et de fusions et par la conquête de nouveaux clients prestigieux, séduits par la réactivité et l'inventivité d'Humanis en matière de service. Parmi ces réussites, citons les cas emblématiques de Stanley Security, DCNS ou encore STMicroelectronics, sans oublier une remarquable montée en puissance sur les entreprises de moins de cent salariés. Dans le cadre des discussions relatives à la départementalisation (mesure aboutissant à la désignation d'un groupe interprofessionnel unique par département), le Groupe a été désigné dans trente-cinq départements et un arrondissement parisien.

Enfin, Humanis a été retenu pour prendre en charge deux services déployés pour le compte de l'Agirc-Arrco, dont la mise en place est prévue en 2015 : un centre de gestion Cicas et un centre national de numérisation des pièces constitutives des dossiers de liquidation.

Chiffre-clé 2014

10

milliards d'euros d'actifs gérés
en gestion d'actifs

ÉPARGNE : LA FORCE DES PARTENARIATS

Pour donner aux entreprises les moyens de jouer pleinement leur rôle social auprès de leurs salariés dans un cadre fiscal avantageux, Humanis développe des produits d'épargne performants en partenariat avec trois acteurs de premier plan : Apicil (assurance-vie), AXA (épargne retraite) et la CNP (épargne salariale). En outre, 2014 a vu la fusion opérationnelle des structures Inter Expansion et Fongepar, mais aussi l'adhésion d'autres assureurs majeurs (Groupama et AG2R La Mondiale) au GIE de Gestion de l'Epargne Salariale (GES), faisant de celui-ci la première plateforme paritaire et mutualiste dans ce domaine avec les coûts de gestion les plus compétitifs du marché.
Parmi les grands chantiers de l'année, la fusion des offres Inter Expansion et Fongepar s'est concrétisée par la création d'une offre phare labellisée par le CIES (Comité Intersyndical d'Epargne Salariale) comportant neuf FCPE*. Humanis a par ailleurs mené une campagne de reprise des clients de la banque anglaise Legal & General, qui s'est retirée du marché de l'épargne salariale. Le dynamisme commercial des équipes a permis une augmentation très significative de la collecte en épargne retraite supplémentaire, avec l'arrivée de nouveaux clients comme LCL ou encore le Crédit du Nord, choisissant l'offre R2E. Humanis a par ailleurs continué à développer sa spécificité territoriale avec sa gamme de fonds régionaux, qui permet à l'épargnant d'investir sur des zones géographiques identifiées dans des entreprises solidaires.

*FCPE : Fonds Commun de Placement d'Entreprise.

RENCONTRE
avec un client grand compte



ANTOINE CARLIER,
HEAD OF COMPENSATION & BENEFITS,
RHODIA

« LA RÉACTIVITÉ ET LA DIMENSION HUMAINE DE LA RELATION SONT DEUX ATOUTS FORTS D'HUMANIS. »

« Nous travaillons avec Humanis en prévoyance depuis plusieurs années, notre relation avec le Groupe est tout à fait positive. Personnellement, j'apprécie la réactivité avec laquelle mon interlocuteur commercial répond aux problématiques que je lui soumets. À plusieurs reprises, sur des cas sensibles de salariés vivant des situations difficiles, il s'est montré extrêmement rapide dans sa prise en compte du sujet et dans sa recherche de solutions. Cette satisfaction nous a d'ailleurs conduits à demander à Humanis de nous accompagner sur la réflexion que nous menons actuellement en matière de dépendance. Un domaine d'expertise où le Groupe est force de proposition, ce qui est très utile dans le cadre du chantier que nous consacrons à ce sujet. »



UNE PROTECTION SOCIALE GLOBALE

Humanis est le seul groupe de protection sociale à répondre aux besoins des expatriés et des salariés de l'Outre-mer, avec une offre globale et des garanties spécifiques adaptées aux situations de mobilité, quel que soit le pays d'accueil.

Chiffres-clés 2014

30

millions d'euros de chiffre d'affaires en assurance de personnes à l'international

Le marché de l'expatriation est en pleine croissance, avec une hausse de 30 % des départs sur la dernière décennie et un total estimé de près de 2,5 millions de Français actuellement établis hors de nos frontières. Il s'agit encore essentiellement de personnes de plus de 40 ans, le nombre de seniors concernés a augmenté pour représenter 14 % l'an dernier. Les dix premières destinations restent des pays de l'OCDE (Europe et États-Unis), mais l'Asie a désormais la cote avec un nombre d'expatriés qui a plus que doublé en dix ans. En 2014, le baromètre réalisé par Humanis en partenariat avec lepetitjournal.com a confirmé que trop de candidats au départ négligent encore leur protection sociale : 13 % n'ont aucune couverture. De plus, ils sont près de 42 % à ne souscrire aucun contrat de prévoyance et 62 % à négliger leur couverture retraite.

GARANTIR LA CONTINUITÉ AVEC LA PROTECTION SOCIALE FRANÇAISE

Pour proposer des solutions globales à cette population, Humanis se mobilise et accompagne tant les entreprises que les particuliers et les salariés en mobilité internationale. Partenaire historique de la Caisse des Français de l'Etranger (CFE), le Groupe est le seul à proposer la « protection sociale à la française » sous la forme du Pack Expat'CFE, un guichet unique qui permet de garantir la continuité avec les régimes hexagonaux (régime de base + complémentaire santé, prévoyance et retraite). Spécialiste reconnu des problématiques d'expatriation, Humanis organise par ailleurs chaque année les Rencontres de la Mobilité Internationale qui permettent à près de 300 décideurs (entreprises, experts et prestataires) de faire un point global sur les enjeux complexes de l'expatriation, de la protection sociale à la fiscalité en passant par la rémunération ou encore les avantages sociaux.

122 000

salariés cotisants aux caisses de retraites CRE et Ircafex, pour 649 millions de cotisations déclarées

DES SOLUTIONS EN PHASE AVEC LES RÉALITÉS DU TERRAIN

Tout au long de l'année, les équipes Humanis travaillent en prise directe avec ce marché si spécifique. Le Groupe est ainsi cofondateur et coorganisateur du salon « S'expatrier mode d'emploi », qui se tient chaque année en mars. Ce salon, unique en son genre, permet à chaque personne candidate à l'expatriation de trouver en un seul lieu tous les conseils lui permettant de préparer son projet. En 2014, l'événement a vu sa fréquentation augmenter de 30 %. Les spécialistes du Groupe sont aussi régulièrement présents dans le cadre d'événements organisés en région, pour sensibiliser les entreprises aux problématiques d'expatriation. Enfin, Humanis est attentif à faire évoluer ses dispositifs en fonction des nouvelles exigences réglementaires comme c'est le cas aux États-Unis avec les nouvelles lois dites « Obamacare ».

UNE ACTIVITÉ EN PLEINE EXPANSION

L'année 2014 a été marquée par le franchissement d'étapes décisives, avec notamment en Retraite Complémentaire la migration vers la nouvelle Usine Retraite et le transfert vers la CRE Ircafex de la gestion de plus de 3 000 nouveaux expatriés dont ceux de clients prestigieux, à l'image du groupe DCNS. En Santé Prévoyance, Humanis a signé un partenariat avec l'association d'entreprises Aerospace Valley, auprès de laquelle le Groupe est désormais l'expert sur les problématiques de mobilité internationale. Autre grand nom conquis en 2014, Eurocopter a choisi le pack Humanis pour tous ses expatriés en contrat local. En individuel, les ventes du pack senior ont doublé. Autant de preuves que la dynamique commerciale a été au rendez-vous, avec une croissance significative de la production qui s'est traduite par un dépassement des objectifs.



A droite, Charles-Antoine Descotis lauréat 2014.

Ces Français de l'étranger qui portent les valeurs du Groupe

Comme chaque année, les Trophées des Français de l'étranger, organisés par « Le Petit Journal » avec le soutien d'Humanis, récompensent un entrepreneur français de l'étranger. Le gagnant 2014, Charles-Antoine Descotis, porte les valeurs humaines chères à Humanis. Installé à Bali, ce chef d'entreprise emploie 150 personnes et fabrique des hamacs en toile de parachute. Il reverse tous les bénéfices de sa société à une fondation pour aider une tribu habitant près du Timor oriental.

Humanis, gestionnaire historique de la retraite complémentaire en Outre-mer

La CRE et l'Ircafex sont les institutions de retraite complémentaire désignées pour la gestion des adhésions en Nouvelle-Calédonie, à Saint-Pierre-et-Miquelon et de manière facultative en Polynésie française. Cette année le Groupe fêtera à Nouméa les 20 ans de la généralisation de la retraite complémentaire en Nouvelle-Calédonie et la désignation des institutions CRE-Ircafex, l'occasion de rappeler également que le Groupe propose des solutions de prévoyance collective sur ces territoires. Près de 85 000 personnes sont aujourd'hui adhérentes aux caisses de retraite CRE et Ircafex en Outre-mer.



DES PARTENARIATS POUR ENRICHIR NOTRE OFFRE

Le modèle Humanis, ouvert aux partenariats, constitue un atout unique sur son marché. Le Groupe a fait de sa démarche partenariale un levier de développement clé qui lui permet de progresser en nouant des relations gagnant-gagnant avec d'autres acteurs disposant de savoir-faire complémentaires aux siens.

Chiffre-clé 2014

1

million de personnes gérées
pour le compte de nos partenaires

Humanis base sa croissance sur trois piliers fondamentaux : le développement interne, la croissance externe avec l'ouverture à de nouveaux membres partageant les valeurs du Groupe, et la gestion des partenariats. La démarche stratégique a pour objectif de guider l'entreprise vers l'avenir en favorisant son adaptation, et les partenariats figurent parmi les moyens au service de cette stratégie. Dans une période de crise économique, où les entreprises sont amenées à se recentrer sur leurs compétences-clés, les partenariats permettent de se renforcer sur des domaines que l'on souhaite explorer sans forcément les intégrer ou mobiliser des ressources internes à cet effet. Ils constituent notamment un levier approprié pour mutualiser les ressources, partager les risques, acquérir des compétences, accéder à de nouvelles sources de financement, pénétrer de nouveaux marchés, et aussi stimuler l'innovation.

UN MODÈLE PARTENARIAL STRUCTURÉ ET ÉVOLUTIF

Le groupe Humanis possède un atout unique sur le marché : son modèle ouvert aux partenariats, qui propose différents niveaux de partenariat permettant de répondre aux scenarii de coopération possibles et dispose d'une structure dédiée à la gestion des partenariats externes en marque blanche. Depuis la collaboration ponctuelle sur des projets innovants jusqu'à la création de coentreprises, le modèle partenarial d'Humanis est en mesure de répondre à tous les cas de figure et permet de capitaliser sur les atouts du Groupe en les partageant avec des partenaires, dans une logique gagnant-gagnant. Sa proactivité et son large spectre de compétences font d'Humanis un acteur aujourd'hui très courtisé par des entreprises de toutes tailles, de la start-up au grand compte, et le Groupe étudie les propositions qui lui sont faites sans a priori, convaincu que cette démarche lui permettra de conqué-

rir des marchés émergents à fort potentiel de croissance. Le partenariat offre l'avantage aux entreprises ayant des compétences complémentaires de partager les risques et les investissements pour concevoir et mettre sur le marché des solutions innovantes.
Nos partenaires stratégiques :
- Apicil, membre fondateur avec Humanis du GPP ADEIS, qui porte les ambitions partagées des deux groupes en matière conventionnelle, au-delà du partenariat en assurance-vie concrétisé en 2013 par la prise de participation d'Humanis de 20 % du capital d'Apicil Assurances et des partenariats structurants en Action sociale,
- AXA avec la coentreprise R2E dédiée à l'assurance et à la commercialisation de produits d'épargne retraite collective, et Itelis réseau de soins de santé,
- CNP, qui partage notamment avec Humanis l'opérateur d'épargne salariale Inter Expansion-Fongepar, 5e au classement AFG*.

AU SERVICE DES PARTENAIRES

Les Services aux Partenaires opérés par Humanis s'inscrivent dans cette même logique et garantissent une adéquation sans cesse remise en question des prestations du Groupe aux attentes de ses marchés. Des acteurs de plus en plus nombreux font en effet appel à Humanis, qui réalise pour leur compte des prestations que le Groupe maîtrise parfaitement. Intervenant référent sur de nombreux secteurs de la protection sociale, Humanis met ainsi en œuvre pour le compte de ses partenaires l'excellence de ses métiers, au service d'un développement qui profite aux deux parties. Une logique pérenne et fructueuse puisque les partenariats historiques du Groupe avec CNP Assurances, le Crédit Agricole Assurances, Thélem Assurances, notamment, sont chaque année réaffirmés et renforcés. Dans les années à venir, les Services aux partenaires trouveront encore de nouvelles formes et devraient monter en puissance sur des sujets d'Action sociale, à l'image de prestations comme HumaniA développée en 2014 pour les collaborateurs d'Auchan et actuellement en cours de commercialisation auprès d'autres entreprises.

DES DÉVELOPPEMENTS MAJEURS EN 2014

En matière de Services aux partenaires, l'année 2014 a vu se concrétiser plusieurs succès. Premier événement à noter : l'intégration de l'activité de tenue de comptes de Prado Épargne Salariale (groupe AG2R) par le GIE Gestion Epargne Salariale (GIE GES), membre d'Inter Expansion, qui est ainsi passé de 560 000 à 900 000 comptes gérés. Dans le cadre du partenariat avec CNP Assurances et Humanis, le GIE commun GPA a reformulé ses réponses suite à une démarche de progrès, afin de proposer des solutions plus en phase avec les nouveaux besoins des assurés, qui passent notamment par la création de plateformes téléphoniques.
Le GPA a bénéficié de la transmission de nouveaux contrats de gestion dont l'épargne-retraite de Pôle emploi à compter du 1er janvier 2015. Avec Crédit Agricole Assurances, Humanis a travaillé de concert en 2014 afin d'anticiper les impacts de l'ANI et la généralisation de la complémentaire santé. Illustration de cette volonté : Pacifica a choisi de déléguer dès 2014 à Sopresa la gestion de ses contrats santé à destination des TPE. Sopresa et Pacifica ont par ailleurs décidé de collaborer pour anticiper les impacts du tiers payant généralisé sur toute la chaîne de valeur de l'assurance maladie complémentaire à horizon 2017.

*AFG : Association Française de la Gestion financière.

Zoom sur une coentreprise : Itelis

Itelis fait partie des succès emblématiques de la démarche partenariale d'Humanis. Société de services sponsorisée par AXA dans le domaine de la santé, ses prestations s'adressent aux organismes de complémentaire d'assurance maladie et à leurs clients (bénéficiaires et entreprises). Sa raison d'être ? Participer à la performance des offres des organismes complémentaires en leur proposant des services à forte valeur ajoutée, dans un contexte marqué par une concurrence accrue et par un fort encadrement des contrats santé, donnant aux services un rôle stratégique. Sa valeur ajoutée ? Déployée sur le portefeuille client d'Humanis, l'offre Itelis favorise l'accès à des soins de qualité au meilleur coût et permet de maîtriser les restes à charge tout en proposant des services de soutien et de prévention. Itelis contribue ainsi à la meilleure gestion du risque à l'échelle du Groupe et contribue à l'amélioration de la satisfaction des bénéficiaires.